

ABSTRAK

Latar belakang dari penelitian ini adalah pelayanan terhadap nasabah guna memberikan kualitas pelayanan dan membina hubungan baik dengan nasabah. Adanya bukti fisik yang berbeda-beda menyebabkan layanan yang diberikan pun akan beragam. Serta orang yang terlibat dalam layanan pun sangat penting peranannya dalam mencapai tujuan dari layanan tersebut. Karena hal tersebut diatas maka penulis mencari keterkaitan antara bukti fisik dan orang terhadap kepuasan nasabah yang mendapatkan layanan tersebut.

Penelitian ini dilakukan pada PT Bank Bank Jawa Barat dan Banten, Tbk Kantor Cabang Suci. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bukti fisik dan orang terhadap kepuasan nasabah. jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 100 responden dengan metode random sampling. Sebagai variabel x1 yaitu Bukti Fisik dan variabel x2 yaitu Orang dan variabel y adalah Kepuasan Nasabah. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dan pengujian hipotesis.

Hasil analisis menunjukan bahwa variabel Bukti Fisik dan Orang berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil analisis juga menunjukan bahwa Bukti Fisik, Orang dan Kepuasan Nasabah dalam penelitian ini saling berpengaruh dan terdapat juga faktor-faktor lain di luar model.

Kata kunci : Bukti Fisik, Orang, Layanan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

The background of this research is tehada customer service in order to provide quality of service and establish a good relationship with customers. Their physical evidence of different causes of services provided will vary. People involved in the service was very important role in achieving the objectives of the service. Despite the above, the authors look for the link between the physical evidence and the satisfaction of customers who get the service.

This research was conducted at PT Bank BJB Holy Branch. This study aims to determine the effect of physical evidence and the satisfaction of customers. The total sample of 100 respondents defined by random sampling method. As variable x1 namely Physical Evidence and variable x2 is People and the variable y is Customer Satisfaction. The analysis includes the validity, reliability, and hypothesis testing.

Results of the analysis showed that the variables Physical Evidence and People positive effect on customer satisfaction. The results of that analysis jug amenunjukkan Physical Evidence, People and Customer Satisfaction in this study affect each other and there are also other factors outside the model.

Keywords: *Physical Evidence, People, Service, Customer Satisfaction*